# Compte rendu d'enquête

« L'ergonomie du site internet des bibliothèques de l'Université du Mirail »
Enquête réalisée du 26 Mars au 3 Mai 2013

Afin d'évaluer l'ergonomie du site web de la bibliothèque, un test d'utilisation a été réalisé. Nous avons opté pour une enquête dite qualitative, qui est une étude consistant à collecter et analyser des informations permettant d'expliquer des faits, des opinions, des comportements. Celle-ci ne nécessite pas d'échantillon très important mais représentatif des différents groupes de la population visée par l'enquête.

### 1.1 Profil des participants au test

Les tableaux ci-après décrivent le profil des personnes qui se sont prêtées à l'enquête.

Il nous semble intéressant de connaître dans un premier temps la répartition par disciplines et niveau d'études des participants afin de pouvoir juger de l'exhaustivité de notre panel.

| Disciplines | Licence 1 | Licence 2 | Licence 3 | Master 2 | Doctorant | Enseignant | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Anthropologie - Ethnologie | | | 1 | | | | 1 |
| Communication et Arts du spectacle | | | 1 | | | | 1 |
| Histoire | 1 | | 1 | 1 | | | 3 |
| Histoire de l'art et Archéologie | 2 | | | 1 | | | 3 |
| Langues Étrangères Appliquées (LEA) | | 1 | 1 | | | | 2 |
| Lettres modernes | | 1 | 1 | 1 | 2 | | 5 |
| Littératures, Civilisations Étrangères et Régionales (LLCER) | | 1 | 1 | 1 | | 2 | 5 |
| Psychologie | 1 | | 1 | | | | 2 |
| Sociologie | | 1 | | | | | 1 |
| **Total général** | **4** | **4** | **7** | **4** | | **2** | **23** |

Lors du formulaire de fin de test, une question concernant une éventuelle formation d'aide à la recherche documentaire suivie durant leur parcours a été posée aux répondants, il en ressort que

très peu d'entre eux en ont suivie une (3/23) et que les résultats ne permettaient pas de tirer de conclusion sur les bénéfices tirés de cette formation comparativement aux répondants n'en ayant pas suivi.

Dans un second temps, les données concernant le temps passé par les répondants sur Internet nous indiquent que plus de 70% des personnes interrogées avouent passer plus de 6 heures sur Internet par semaine (près de la moitié d'entre eux dépasseraient même les 12 heures).
Nous pouvons en conclure que les participants à notre enquête sont des utilisateurs aguerris du web.

| Temps passé sur internet ? | de 1 à 6 heures | de 6 à 12 heures | 12 heures et plus | Total général |
|---|---|---|---|---|
| Licence 1 | 0% | 9% | 9% | 17% |
| Licence 2 | 4% | 4% | 9% | 17% |
| Licence 3 | 13% | 13% | 4% | 30% |
| Master 2 | 0% | 9% | 9% | 17% |
| Doctorant | 4% | 0% | 4% | 9% |
| Enseignant | 4% | 4% | 0% | 9% |
| Total général | 26% | 39% | 35% | 100% |

### 1.2 Création du test

Une étude portant sur les tests d'utilisabilité « Usability testing of an academic library Web site: a case study » (Battleson, Booth & Weintrop. Source : The Journal of Academic Librarianship 27 no3 May 2001) à démontré que le nombre de taches ou questions posées lors d'un tel test doivent être comprises entre 10 et 15 et le test être réalisable en moins d'une heure.

Notre test d'ergonomie du site web se composait de 15 questions, il a été demandé aux participants d'y répondre à l'aide du site Web des bibliothèques.
Afin de réaliser notre enquête, nous nous sommes appuyés sur diverses enquêtes menées sur l'utilisabilité des sites web dont principalement une enquête sud africaine "An evaluation of the information architecture of the UCT Library web site" (Susan H Mvungi, Karin de Jager, Peter G Underwood, 2008).

### 1.3 Déroulé du test

Les participants ont été abordés dans les bibliothèques de l'université du Mirail, leur était proposé de participer à une enquête qui se voulait détendue autour d'un thé ou d'un café, ceci a beaucoup aidé dans le recrutement.
Afin d'assurer la cohérence, chaque participant a reçu les mêmes instructions avant d'effectuer le test. Ces instructions consistaient en une présentation de l'enquêteur, des raisons pour lesquelles le test d'ergonomie se voyait mis en place, la durée du test, ainsi que la procédure de celui-ci.
L'enquêteur insistait aussi sur le fait que c'est le site web qui était testé et non les capacités des participants.
La procédure se voulait donc être une enquête par entretien dans laquelle le participant acceptait que l'on enregistre le son de l'entretien mais aussi la capture d'écran des tâches qu'il a eu à effectuer.
Pour ce faire, nous avons utilisé le logiciel Camtasia Studio, logiciel qui permet d'enregistrer une capture d'écran de ce qui se déroule à l'écran de l'ordinateur ainsi qu'une bande son, cette procédure présente un double intérêt, tout d'abord il permet à l'interviewer d'être plus "présent" lors de l'entretien, par exemple en relançant le répondant sur un commentaire émis afin de recueillir le fonds de sa pensée sans être limité par le besoin de prise de notes.
Il présente aussi l'intérêt de conserver sur bande audio et vidéo toutes les actions, les chemins d'accès empruntés, les commentaires ainsi que les propositions, matériaux qui se sont révélés être d'une utilité redoutables lors du dépouillement.

Voici le texte type de présentation de l'enquête et de ses instructions :

*Bonjour, je m'appelle Bakari sabahadin je suis en stage au Service Commun de la Documentation dans le cadre d'une mission d'enquête sur l'ergonomie du site internet de la bibliothèque universitaire.*
*Le site web des Bibliothèques de l'Université de Toulouse-2 Le Mirail a été entièrement refondu en mai 2011.*
*L'arrivée d'une nouvelle charte graphique pour le site de l'UTM qui sera déclinée sur les différents sites dont le site des Bibliothèques, est l'occasion de proposer une mini-refonte de l'interface en prenant en compte directement votre expérience d'utilisateur. Nous souhaitons ainsi recueillir directement auprès de vous les retours qui permettront d'améliorer et d'optimiser l'interface du site et son utilisation.*
*Nous utiliserons le micro que vous voyez afin de recueillir vos commentaires que nous souhaitons les plus spontanés possibles, ainsi qu'un logiciel de capture d'écran. Réfléchissez à voix haute, n'hésitez pas à émettre des critiques, je vous rappelle que je suis stagiaire et donc pas partie prenante dans la réalisation du site, vous ne risquez donc pas de me froisser en émettant des critiques plus ou moins assassines ni de me faire plaisir en les gardant pour vous : votre avis nous intéresse!*
*Nous allons vous mettre en situation d'utilisateur du site de la bibliothèque, gardez à l'esprit que ce n'est pas vous qui êtes jugé dans cet exercice mais l'interface, il n'y a donc pas d'impératif de rapidité.*

### 1.4 Collecte des données

Le test d'ergonomie du site a été prévu pour une durée d'une heure environ. Les tests ont été effectués dans une pièce qui a été utilisée comme un bureau d'enquête.

Celle-ci est située au 2ème étage Nord-est de la bibliothèque universitaire centrale.
Après la présentation du cadre de l'enquête, les participants ont reçu les tâches une à une, les observations complémentaires qu'ils ont faites ont été enregistrées.
Les participants ont été invités à utiliser le mode «pensée à haute voix» qui implique qu'ils aient à dire tout haut ce qu'ils pensaient lors de l'exécution des tâches, ceci éviterait ensuite à l'observateur de faire de fausses conclusions lors du dépouillement de l'enquête.
Une tâche a été notée comme réussie si le participant a trouvé la réponse correcte.
Une tâche a été notée comme un échec si le participant a donné une réponse incorrecte ou si le participant n'a pas pu trouver la réponse et a abandonné la tâche.

### 1.5 Résultats et analyses

Le test sur l'ergonomie du site web des bibliothèques universitaire avec 23 participants a été réalisé afin d'évaluer si le site était en adéquation avec les usages de ses utilisateurs.
Ces participants constituent un ensemble homogène représentatif de la population étudiante ciblée destinée à utiliser le site des bibliothèques .

Tous les participants étaient des utilisateurs d'ordinateurs confiants, donc leur niveau de domestication du numérique n'entrait pas en ligne de compte.
Les participants ont eu à répondre à des tâches que l'on peut qualifier d'activités normales sur le site web d'une bibliothèque universitaire.

### 1.6 Les questions préalables

La présentation du cadre et de la procédure du test effectuée, celui-ci peut commencer.
Le répondant s'est vu poser des questions dites "préalables" au test, les voici :

- **Vous êtes sur la page d'accueil du site, décrivez-nous votre première impression?**

Après analyse des réponses apportées à cette question, voici ce que nous pouvons observer :
13 des personnes interrogées (57%) ont exprimé une première impression positive, certains commentaires comme « le site est bien fait », « bien organisé » reviennent plusieurs fois parmi les commentaires positifs.
43% des personnes interrogées ont eut une première impression que l’on qualifiera de négative, les commentaires exprimés par elles concernaient le plus souvent la page d’accueil qu’ils jugeaient « trop chargée » ou « peu ergonomique car la page d’accueil coupée en 2 », en effet sur la plupart des écrans "standard", il faut utiliser le bandeau déroulant situé à droite de la page pour descendre voir la suite des informations.

8 personnes (35%) ont en effet pointé le fait que pour elles la page d'accueil du site des bibliothèques était trop chargée.

- **Que pensez-vous trouver dans la rubrique Infos Pratiques?**

A cette question, la plupart des personnes interrogées ont indiqué qu'ils pensaient pouvoir trouver dans cette rubrique :
-les horaires (47%)
-les accès ou localisations des bibliothèques d'UFR (26%)
-contacts (26%)

- **Que pensez-vous trouver dans la rubrique Services?**

Il a été intéressant de constater que cette rubrique évoquait très peu de choses aux répondants, en effet, 56% des personnes interrogées ont avoué ne pas savoir ce qu'il pourrait y avoir dans cette rubrique, et 13% (soit 3 personnes) se sont rejointes pour penser que la rubrique pourrait abriter des informations concernant les conditions de prêt.

- **Que pensez-vous pouvoir trouver en effectuant une recherche dans Archipel?**

83% des personnes interrogées ont indiqué pouvoir trouver des ouvrages (pour certains ils ont précisé périodiques et dvd également) par le biais d'Archipel.
Les 17% restants nous ont confié n'avoir jamais utilisé Archipel et par conséquent ne pas savoir en quoi celui-ci pouvait s'avérer utile.

- **Que pensez-vous pouvoir trouver en effectuant une recherche dans Archipel Plus?**

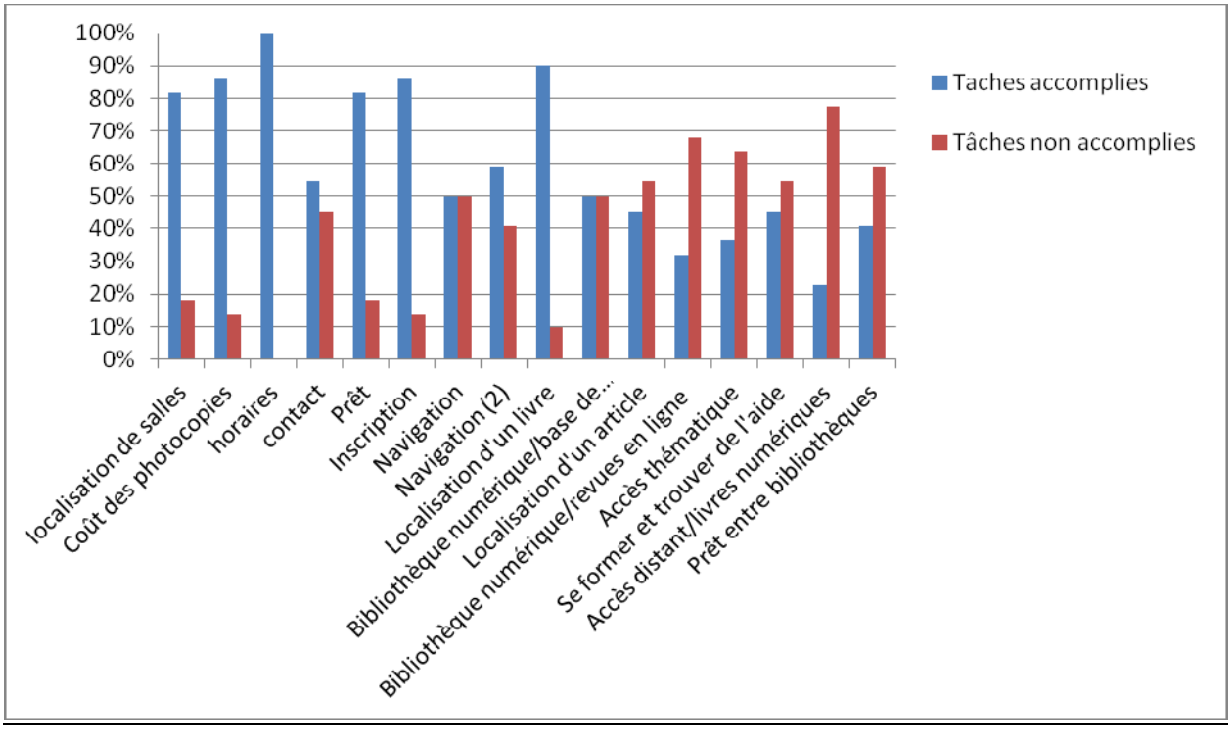
65% des personnes interrogées ont avoué ne pas connaître Archipel plus, certains ont commenté : « ah ! Je ne savais pas qu'il y avait un Archipel Plus ! »
17% ont pensé qu'il s'agissait d'une recherche avancée.

### 1.7 Le Test

Voici une présentation statistique de la réussite aux taches demandées, suivie de l'analyse de celles-ci :

| | Tâches accomplies | Tâches non accomplies |
|---|---|---|
| localisation de salles | 83% | 17% |
| Coût des photocopies | 87% | 13% |
| horaires | 100% | 0% |
| contact | 60% | 40% |
| Prêt | 83% | 17% |
| Inscription | 87% | 13% |
| Navigation | 52% | 48% |
| Navigation (2) | 60% | 40% |
| Localisation d'un livre | 91% | 9% |
| Bibliothèque numérique/base de données | 52% | 48% |
| Localisation d'un article | 48% | 52% |
| Bibliothèque numérique/revues en ligne | 52% | 48% |
| Accès thématique | 35% | 65% |
| Se former et trouver de l'aide | 48% | 52% |
| Accès distant/livres numériques | 26% | 74% |
| Prêt entre bibliothèques | 43% | 57% |

Voici une présentation graphique de l'accomplissement des tâches demandées :




**Tâche**s :

1-**Vous souhaitez réserver une salle pour réaliser un devoir avec d'autres étudiants, comment procédez-vous? Où se trouvent-elles ?**
(Localisation des salles de travail)

**Analyse des réponses obtenues à cette question :**
83% des personnes interrogées ont trouvé l'information sans problèmes, la localisation de l'information leur a paru logique, ils ont repéré le lien sur la page d'accueil.
Concernant les 17 % (4 personnes) restants, 2 des répondants ne trouvant pas l'information nous ont confié qu'ils seraient passés par le service *Une Question ?*

2- **Vous cherchez à savoir combien coûtent les photocopies à la Bibliothèque Universitaire Centrale?**
(Coût des photocopies)

**Analyse des réponses obtenues à cette question** :
87% des personnes interrogées ont trouvé l'information. Là encore, le chemin d'accès à l'information leur a paru

logique. Il est à noter également que beaucoup des répondants ont été surpris de ne pouvoir réserver la salle en ligne par le biais d'un formulaire ou autre "c'est dans service mais on peut pas le faire en ligne", cela démontre encore une fois la difficulté pour les usagers à se représenter la notion de services sur un site de bibliothèques.
Les 3 personnes n'ayant pu trouver l'information l'ont principalement recherchée dans la rubrique Infos Pratiques du marteau, ils considéraient chercher une information et non à imprimer et que de ce fait ils devaient la trouver dans la rubrique Infos pratiques, la notion de services reste pour les usagers ce qu'il est possible de faire en ligne et non les services présents dans la bibliothèque.

3-**Vous voulez savoir à quelle heure ferme le vendredi la bibliothèque de l'UFR de Psychologie?**
(Horaires)

**Analyse des réponses obtenues à cette question** :
100% des personnes interrogées sont parvenues à trouver l'information. Aucune difficulté ou commentaire particulier. Un commentaire recueilli résume bien l'impression générale face à cette recherche «ça coule de source ! »

4-**Vous avez un livre en retard, vous voulez informer la bibliothèque que vous ne pourrez le rendre avant deux jours, comment procédez-vous?**
(Contact)

**Analyse des réponses obtenues à cette question** :
60% des personnes interrogées ont apporté une réponse appropriée au problème qui était posé, certains connaissaient la possibilité de contact qui est un incontournable des sites internet et l'ont donc cherché directement au bas de la page « en général il y à toujours une rubrique contact au bas des pages internet, c'est presque devenu un usage ».
Concernant les 40% restants qui n'ont pu trouver la rubrique certains ont dit que faute de trouver la rubrique sur le site ils s'adresseraient directement en physique à l'accueil général, voire qu'ils ne préviendraient pas de peur « de se faire engueuler »
**Proposition** : A été faite par 2 répondants la proposition de mettre la rubrique *Nous contacter* présente dans *Infos Pratiques* plus haut dans la page pour ne pas rater la rubrique qui n'est pas directement visible du fait que la page est scindée en deux.

5-**Vous êtes étudiant en master, vous voulez savoir combien de documents vous pouvez emprunter et pour quelle durée?** (Prêt)

**Analyse des réponses obtenues à cette question :**
83% des personnes interrogées ont trouvé l'information sans problèmes, la localisation de l'information leur à paru logique.
Concernant les 17 % (4 personnes) restants, il est à noter que 3 des personnes ayant échoué sont passées par le service « préparer un mémoire de master » avant d'abandonner la recherche.

6-**Vous êtes étudiant à l'université Bordeaux III et cherchez des informations sur la procédure et les coûts d'inscription à la BUC?**
(Inscription)

**Analyse des réponses obtenues à cette question** :
87% des personnes interrogées ont trouvé l'information.
Nous a été faite une remarque particulièrement intéressante parmi les personnes n'ayant pas trouvé l'information, celle-ci nous a indiqué qu'elle-même n'ayant pas eu à s'inscrire à la bibliothèque (car celle-ci était comprise dans

son inscription à l'université) il lui a paru naturel de rechercher l'information plutôt sur le site de l'Université du Mirail, la même démarche à été suivie par 1 autre répondant ayant échoué.

7- C**omment revenez-vous à la page d'accueil du site Bibliothèques?**
(Navigation)

**Analyse des réponses obtenues à cette question** :
A cette question, 52% des personnes ont trouvé la réponse et ont pu revenir vers le site des bibliothèques.
Difficultés rencontrées : Les candidats ayant échoué ont évoqué le manque de visibilité du fil d'Ariane qui apparait en gris « *terne* », après avoir attiré leur attention sur le logo SCD en haut à gauche de la page la plupart des interrogés ont avoué que celui-ci ne leur parlait pas « *n'évoque rien du tout !* », ceux qui sont parvenus à accomplir la tâche demandée ont pour la plupart cliqué sur le logo Home représenté par la petite maison, après l'avoir cherché quelques minutes. Ceux qui ne l'avaient pas trouvé par eux même ont tous exposé 2 principales raisons, d'une part sa taille trop petite selon certains, d'autre part ils pensaient pour les autres que celui-ci était intégré au lien situé à sa droite *« Qu'est-ce que le SCD ?»*
**Propositions**:
-écrire « *Accueil* » ou « *retour à l'accueil l »* à coté du logo home.
- agrandir le logo home pour le rendre plus visible
-changer la couleur du fil d'Ariane, choisir une couleur plus vive
-rendre la photo cliquable « *comme dans la plupart des sites* »

7bis-**Comment faites-vous pour accéder au site de l'Université depuis le site Bibliothèques?**
(Navigation)

**Analyse des réponses obtenues à cette question** :
60% des personnes interrogées ont su trouver le chemin d'accès vers la page du site de l'université. Les personnes n'ayant pu accomplir cette tâche après s'être vues communiqué la solution nous ont pour la plupart confié qu'elles n'imaginaient pas pouvoir cliquer sur ce logo qui leur apparaissait plus comme un en-tête mort.
**Propositions** :
-ajouter un lien dans la rubrique Infos pratiques proposant de se rendre sur le site de l'Université
-réduire le nombre de logos en haut a gauche et agrandir celui de l'université

8-**Vous cherchez à localiser le dernier ouvrage de Michel Serres, Petite Poucette. Comment procédez-vous?**
(Localisation d'un livre)

**Analyse des réponses obtenues à cette question** :
91% des personnes interrogées ont trouvé le livre et sa localisation sans problème et l'ont d'ailleurs directement cherchée dans Archipel.
En ce qui concerne les personnes n'ayant pu remplir l'objectif fixé, celles-ci nous ont confié en début de test lors des questions préalables ne pas connaître ni ne s'être jamais servi d'Archipel.

9-**Votre enseignant vous a conseillé de chercher des articles depuis PsycInfo, Comment procédez-vous?**
(Bibliothèque numérique/bases de données)

**Analyse des réponses obtenues à cette question** :
52% des personnes interrogées ont su retrouver la base de donnée PsycInfo, il est à noter que pour la moitié d'entre eux ils ont accédé à la base en passant par l'accès thématique Psychologie, la base se trouve dans la rubrique « Trouver des articles ».
A cette question 48% (11/23) des personnes ont échoué, beaucoup d'entre elles n'avaient jamais interrogé les bases de données, certains sont passés par le « marteau » et l'accès bibliothèque numérique mais ont interprété la liste des

essentiels comme étant la liste des bases de données et ont abandonné la recherche voyant que Psycinfo n'en faisait pas partie.

**Proposition** :
-réduire la taille de l'encadré dans l'accès bibliothèque numérique afin que les essentiels ne puissent être confondus avec la liste des bases de données
-mettre le moteur de recherche de ressources numériques en central sur la page bibliothèque numérique
-un lien « rechercher des articles » dans bibliothèque numérique sur la page d'accueil

10-**Vous cherchez à savoir si vous pouvez accéder à l'article suivant :**
***« L'Italie et la crise congolaise au début des années 1960 », de Maria Stella Rognoni.*** **Comment procédez-vous ?**
(Localisation d'un article de revue)

Ici seulement 48% des répondants ont su trouver l'article, aucun d'entre eux ne l'a recherché directement dans Archipel plus, la plupart ont d'abord essayé Archipel ou encore l'accès Revues en ligne, voire même directement dans certaines bases se trouvant dans l'accès thématique Histoire, puis souvent se sont exclamées « je vais essayer aussi dans Archipel Plus ! » sans trop y croire.
Pour les 52 % de personnes n'ayant pu trouver la solution, on remarque que celles-ci avaient toutes avoué lors des questions préalables au test ne pas savoir ce qu'elles pourraient trouver en faisant une recherche sur Archipel Plus.

**Propositions *:***
**-**Changer le nom d'Archipel Plus en remplaçant par un nom qui le décrive mieux ou qui le distingue mieux différence d'Archipel
-fusionner les deux Archipel pour n'en faire qu'un

11- **Vous cherchez à accéder en ligne à la revue Sciences sociales et santé, comment procédez-vous ?**
(Bibliothèque numérique/ Revues en ligne)

**Analyse des réponses obtenues à cette question:**

Seuls 52% des personnes interrogées ont trouvé comment accéder à la revue sciences sociales et santé. Nous remarquons que la plupart de ceux qui ont trouvé le chemin d'accès nous confient avoir déjà utilisé le Lirel.

La moitié de nos répondants ont échoué bien que la quasi totalité d'entre eux aient cliqué sur le lien Revues en ligne dans bibliothèque numériques, cependant plutôt que de cliquer ensuite sur la bande Lirel, ils sont descendus essayer de trouver la revue dans la liste des bouquets avant d'abandonner la recherche ou de la poursuivre ailleurs dans le site.

Afin de recueillir leurs impressions et comprendre les raisons de ces nombreux égarements si proches de l'information recherchée nous leur avons montré le chemin de réponse, nos répondants ont eu des réactions contrastées, en voici une sélection : «ah bon? Mais c'est invisible! Jamais je n'aurai cliqué là», «c'est une blague!» ou encore «c'est un titre de page! Rien a voir avec un onglet à cliquer! Pourquoi mettre une liste en dessous si ce n'est pour nous perdre?»

**Propositions :**

-changer les couleurs du bandeau Liste alphabétique A-Z Lirel pour le rendre plus visible

-retirer la liste des bouquets en bas de page qui induit en erreur

-amener directement à la liste A-Z du Lirel lorsqu'on clique sur le lien Revues en ligne

12-**Vous êtes étudiant en master études anglophones et cherchez des références pour un mémoire sur l'œuvre d'Ernest Hemingway ? Comment procédez-vous ?**
(Accès thématique)
**Analyse des réponses obtenues à cette question:**

35% seulement des personnes interrogées sont passées par l'accès thématique pour répondre à la question, il est intéressant de noter que sur les répondants ayant choisi le bon chemin d'accès à l'information, beaucoup étaient des étudiants en Langue, l'exemple cité dans la question s'est peut être avéré utile pour eux.

les personnes ayant échoué sont pour la plupart passées par Archipel et nous ont confié qu'elles exploiteraient directement les références qu'elles y trouveraient.

Nous avons (après qu'ils aient achevé de répondre à la question) attiré leur attention sur les accès thématiques et la plupart des interrogés ne voyaient pas en quoi ces accès pouvaient se révéler utiles, et avouaient pour certains se perdre au milieu de toutes les ressources proposées.

Nous n'avons pas recueilli de propositions visant à améliorer la navigation dans les accès thématiques malgré le fort taux d'échec à cette question.

13- **Vous avez une question pointue relative à une recherche documentaire à laquelle vous ne trouvez pas de réponse sur le site, comment procédez-vous?**
(Se former et trouver de l'aide)

**Analyse des réponses obtenues à cette question:**
A cette question, 48% des répondants ont su trouver la page correspondant à « la question plus pointue », il est intéressant de constater qu'ils y ont accédé en passant directement par le logo du service *Une Question ?*, aucun d'entre eux n'est passé par l'onglet *Se former trouver de l'aide.*
Concernant les personnes qui n'ont pu accomplir la tâche attendue, on constate qu'ils ont assez rapidement abandonné la possibilité de trouver la solution sur le site, leurs commentaires ne laissent en effet que peu de doutes sur les outils qu'ils mettraient en œuvre pour poursuivre dans leur recherche «Si je ne trouve pas je vais sur Google ! » ou encore «je cherche sur Google pour voir si quelqu'un à déjà fait la même recherche ».

**Propositions :**
-renommer l'onglet Se former trouver de l'aide en *Une question* ?

14-**Vous voulez accéder depuis chez vous aux *Que sais-je?* En ligne, comment procédez-vous?**
(Accès distant/Livres numériques)

**Analyse des réponses obtenues à cette question:**
Il s'agit là de la question qui a posé le plus de difficulté aux répondants, en effet seulement 26% des participants au test ont indiqué qu'elles passeraient par leur ENT afin d'accéder depuis chez elles au site.
Propositions :
-Mettre l'onglet ENT dans le Marteau avec les 4 grandes rubriques pour le rendre plus visible
- Préciser pour chaque base ou revue consultée que celle-ci est accessible par l'ENT

15-**Vous êtes étudiant à l'UTM, un livre qui vous intéresse se trouve à la bibliothèque universitaire de Lyon II**, **comment procédez-vous?**
(PEB)

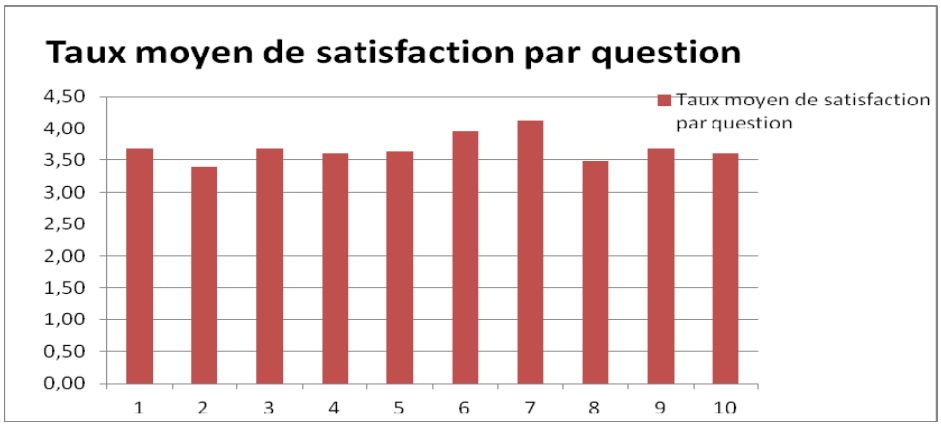
**Analyse des réponses obtenues à cette question:**
43% des personnes interrogées ont trouvé la réponse attendue à savoir le recours au service du Prêt entre bibliothèques, cependant il est à préciser que très peu d'entre eux connaissaient déjà le service, elles ont trouvé l'information par déduction en la recherchant «l'onglet est plus que parlant » s'est même exclamé un des répondants.
Concernant les 57% de personnes qui n'ont pas trouvé le service approprié, celles-ci ont exprimé pour bon nombre d'entre elles qu'elles ne connaissaient pas le service en question, d'autres ont même exprimé un étonnement lorsque le service leur a été expliqué « j'imaginais même pas que ça existait ! ».
Il nous a aussi été retourné que sur la page du PEB les informations prenaient trop de place par rapport à ce qui devait être l'essentiel à savoir le formulaire en ligne.
**Propositions :**
-Mettre au centre de la page du PEB le formulaire de demande en ligne comme sur la page "Nous contacter"
-Changer les couleurs ou graphisme de la fenêtre de demande de PEB qui se confond avec une fenêtre actualité

## 1.8 Le formulaire de fin de test

Après avoir réalisé le test les participants ont été invités à remplir un questionnaire qui consistait principalement à indiquer sa satisfaction concernant certains aspects du site :

1. Facilité à trouver des informations pratiques sur le site
2. Lisibilité du site
3. Facilité de recherche documentaire
4. Apparence générale du site
5. Qualité graphique du site
6. Vitesse d'affichage des données
7. Qualité du langage
8. Explications sur l'utilisation du site
9. Confort et facilité d'utilisation globale
10. Logique de la navigation

Voici l'échelle de satisfaction utilisée pour noter le site :
1 = très insatisfaisant
2 = Insatisfaisant

3= moyennement satisfaisant
4= satisfaisant
5= très satisfaisant

Le taux de satisfaction globale du site est de 3.69, il s'agit d'une note globalement positive qui le situe entre moyennement satisfaisant et satisfaisant